

II Krisen und Konfliktmanagement in der Altenpflege

II.1 Konfliktfelder in der Altenpflege

Umgang mit Grenzen

Eine Altenpflegerin berichtet: „Frau H. sitzt am Waschbecken und ich bitte sie, ihre Zahnprothese herauszunehmen. Da diese festklemmt, schafft sie es alleine nicht. Weil die Zeit drängt, bin ich etwas ungeduldig und sage: ‚Warten Sie, ich helfe Ihnen.‘ Doch als ich dann zu ihr hinkomme, hat sie das wahrscheinlich schon vergessen (erstes Demenzgesetz: gestörte Einprägung). Ich beuge mich zu ihr vor und will nach der Prothese greifen. Da bekommt Frau H. einen „bösen“ Gesichtsausdruck und schickt sich an, mich zu kratzen. Dabei ruft sie: ‚Nein, ich will nicht!‘

Ich weiche zurück, gewinne so (äußerlich und innerlich) Distanz und sage in ruhigem Tonfall: ‚Keine Angst, ich bin eine Schwester. Ich tue Ihnen nicht weh.‘ Schlagartig entspannt sich Frau H. und ich kann ohne Probleme die Prothese entfernen.“

Reflexion der Altenpflegerin: „Ich war im wahrsten Sinne des Wortes distanzlos. Ich hatte nicht daran gedacht, dass gerade der Mundbereich eine äußerst intime Region ist. Ich habe Grenzen überschritten und so ist es klar, dass Frau H. vielleicht in ihrem Leibgedächtnis schlimme Erfahrungen gespeichert hat. Da hat sie bei meiner Grenzüberschreitung wahrscheinlich Angst bekommen. Sie wollte sich mit dem Versuch, mich zu kratzen, verteidigen. Eigentlich eine ganz normale Reaktion!

Also werde ich in die Dokumentation schreiben: Die Bewohnerin wollte mich beim Versuch, ihr die Zahnprothese zu entfernen, kratzen. Ich nehme an, dass sie Angst bekam, weil ich ohne ihre Einwilligung ihre Grenzen überschritten habe.“

► Bewerten Sie die Reaktionen und die Reflexion der Altenpflegerin?

II.3 Selbstschutzprogramm in Konfliktsituationen: Abwehrmechanismen

Umgang mit Trauer

Eine Altenpflegerin berichtet: „Herr F. ist 86 Jahre alt. Der Tod seiner Ehefrau, die ihn gepflegt hatte, machte eine Heimeinweisung notwendig.

Die Schwiegertochter erzählte mir, sie selber wisse oft nicht, wie sie mit dem Schwiegervater umgehen solle, wenn er – wie so oft – verbal aggressiv sei.

Wir erleben Herr F. nach kurzer Zeit im Altenheim zunehmend traurig und weinend. Ich nehme das zum Anlass, um ihn nach seiner Frau zu fragen. Er vermisse seine Frau. Auf einmal wird Herr F. verbal ungehalten. Seine Frau betrüge ihn mit dem Nachbarn und mit fremden Männern. Im Moment sei sie im Ausland, um ihn dort zu betrügen. Wenn sie zurückkomme, wolle er sie nicht mehr sehen. Plötzlich

spricht Herr F. davon, dass er seiner Frau heute noch frische Blumen ans Grab bringen wolle. Mit einem ‚Es hat ja doch keinen Sinn!‘ bricht er das Gespräch mit mir ab.“

- ▶ Mit welchen Abwehrmechanismen versucht der alte Mann die unerträgliche Situation erträglich zu machen?
- ▶ Welches Gefühl steckt hinter seinem aggressiven Verhalten?
- ▶ Wie kann die Altenpflegerin auf die Anschuldigungen des Herrn F. gegenüber seiner verstorbenen Frau reagieren?

11.4 Aggression, Macht und Gewalt in der Pflege

Entmündigung

Eine Altenpflegerin berichtet: „Frau B. will nicht täglich gründlich gewaschen werden, nur Gesicht und Intimbereich. Sie will auch noch selbst bestimmen, was sie anzieht. Die Schwiegertochter kam zu Besuch und hat verlangt, dass wir ihre Schwiegermutter um 14 Uhr noch mal vollkommen waschen und ihr das anziehen, was sie ausgewählt hat und nicht das, was die Bewohnerin wollte. Die alte Frau hat geweint und wollte sich nicht waschen lassen. Die Schwiegertochter hat geschrien: ‚Du schaust schrecklich aus, du wirst machen, was ich gesagt habe.‘

Ich als Pflegende war tief verletzt, dass am Ende des Lebens so wenig Selbstbestimmung bleibt.“

- ▶ Die Altenpflegerin ist gekränkt. Welche Kommunikationsmöglichkeiten kann sie finden, wenn Sie im Schutzraum durchgeschnauft hat und die hinter dem Verhalten der Angehörigen liegenden Gefühle erkennen kann?